Kwaliteitsonderzoek telefonische informatieverstrekking zorgverzekeraars

Rapportage



TNS NIPO
11 december 2015
Henrike Bijlstra, Rosan Spiers

Nederlandse Zorgautoriteit

Aanleiding

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) hecht er veel waarde aan dat burgers op een juiste wijze door zorgverzekeraars geïnformeerd worden over de polissen die zij verstrekken. De NZa controleert in welke mate zorgverzekeraars zich houden aan de verplichte informatieverstrekking aan consumenten (beschreven in Regeling TH / NR-004 Informatieverstrekking ziektekostenverzekeraars aan consumenten). Dit onderzoek is gestart naar aanleiding van diverse signalen over het onjuist telefonisch informeren van consumenten door verzekeraars. De NZa heeft TNS NIPO opdracht geven de telefonische informatieverstrekking te onderzoeken.

De NZa is van mening dat de consument (tijdens de overstapperiode) over voldoende en juiste informatie moet kunnen beschikken om een afgewogen keuze voor een zorgverzekering te kunnen maken. De NZa verwacht daarom van zorgverzekeraars dat zij altijd de juiste informatie aan consumenten verstrekken. De NZa heeft eerder onderzoek gedaan naar de online informatieverstrekking middels een self-assessment voor zorgverzekeraars. Het huidige onderzoek naar de telefonische informatieverstrekking door zorgverzekeraars is een aanvulling op dit onderzoek.

Methode van onderzoek

Zorgverzekeraars

In totaal zijn 43 labels van 10 verschillende zorgverzekeraars gebeld door mystery callers van TNS NIPO. Ieder label is gemiddeld 35 keer gebeld. Dit komt neer op 1494 calls in totaal.

Cases

De mystery callers hebben tien verschillende cases met vragen aan zorgverzekeraars voorgelegd. Deze cases zijn random verdeeld over de verschillende labels. De tien cases met vragen voor zorgverzekeraars zijn geconstrueerd op basis van veel voorkomende en algemene vragen die consumenten aan zorgverzekeraars stellen. De vragen in de cases zijn zo opgebouwd dat er geen polisspecifieke antwoorden gegeven hoeven te worden door zorgverzekeraars. De vragen zijn ook zo opgebouwd, dat de mystery callers geen persoonsgegevens aan de zorgverzekeraar hoeven te verstrekken. De vragen zijn in nauw overleg met de NZa tot stand gekomen.

Mystery callers

Tussen 23 november 2015 en 3 december 2015 hebben 11 mystery callers van TNS NIPO op random verdeelde momenten zorgverzekeraars gebeld en hen diverse vragen gesteld. De mystery callers zijn op basis van hun ervaring en kwaliteit door TNS NIPO geselecteerd. De mystery callers zijn voorafgaande aan het onderzoek gebriefd door TNS NIPO en de NZa.

Procedure

De mystery callers stelden volgens een vooraf vastgesteld script vragen aan medewerkers van zorgverzekeraars. Na het stellen van de vragen scoorden de mystery callers het antwoord dat gegeven werd door de medewerker van de zorgverzekeraar in één van de antwoordcategorieën die vooraf opgesteld waren of in de open antwoordvelden. In nauw overleg met de NZa is deze scoring gelabeld tot 'juist' of 'onjuist'. Het label 'juist' bestaat uit antwoorden die 'goed' waren en 'goed en volledig'. In deze rapportage worden deze antwoorden samen genomen en als 'juist' gecommuniceerd.

Belangrijkste resultaten

Op basis van het onderzoek komen enkele belangrijke resultaten naar voren:

- Gemiddeld genomen wordt op acht van de tien gestelde vragen (80%) een juist antwoord gegeven door medewerkers van zorgverzekeraars. Op twee van de tien (20%) van de vragen krijgt de consument een onjuist antwoord.

- Op basis van de resultaten zien we dat de grotere zorgverzekeraars over het algemeen slechter scoren dan de kleinere zorgverzekeraars.

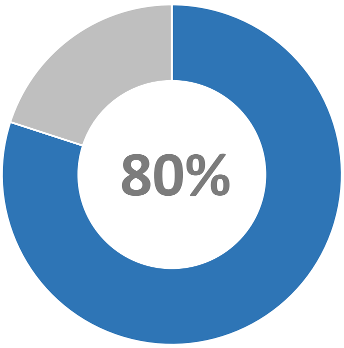
- Uit het onderzoek komt naar voren dat zorgverzekeraars bepaalde vragen vaker fout beantwoorden in hun telefonische informatieverstrekking dan andere vragen.

Totaal scores van zorgverzekeraars



Telefonische informatieverstrekking van zorgverzekeraars in totaal

Onderzoek onder zorgverzekeraars – november 2015

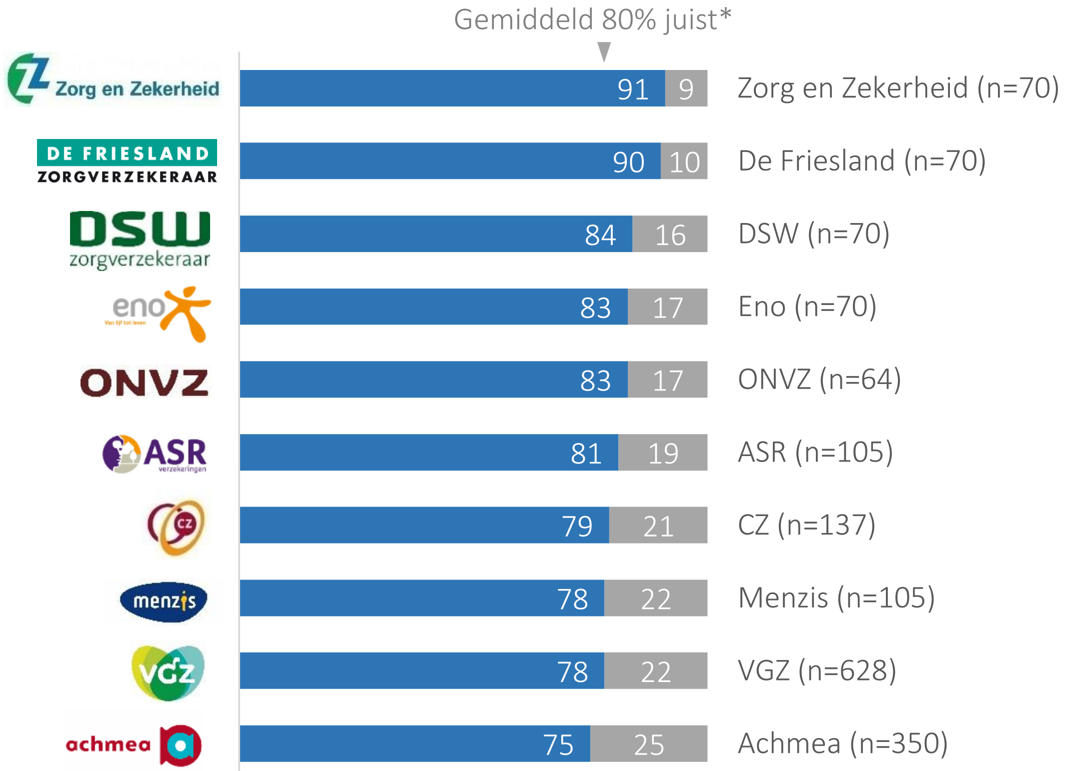


van alle gevraagde informatie is juist

1494 calls*

onder 43 labels van 10 verschillende zorgverzekeraars

Juist gegeven informatie per zorgverzekeraar (%)



*Het gemiddelde geeft het percentage juist gegeven antwoorden door *alle* zorgverzekeraars en labels.

*Een deel van deze 1494 calls is bij meerdere verzekeraars meegewogen omdat er labels zijn die verzekeringen aanbieden van verschillende verzekeraars. Hierdoor komt het totaal in bovenstaande figuur uit op n=1669. In de bijlage is beschreven om welke labels het gaat.

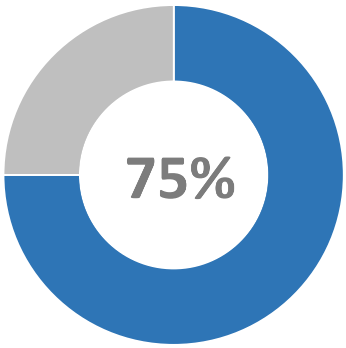
Scores van labels per zorgverzekeraar



Telefonische informatieverstrekking van labels van Achmea

achmea

Onderzoek onder zorgverzekeraars – november 2015

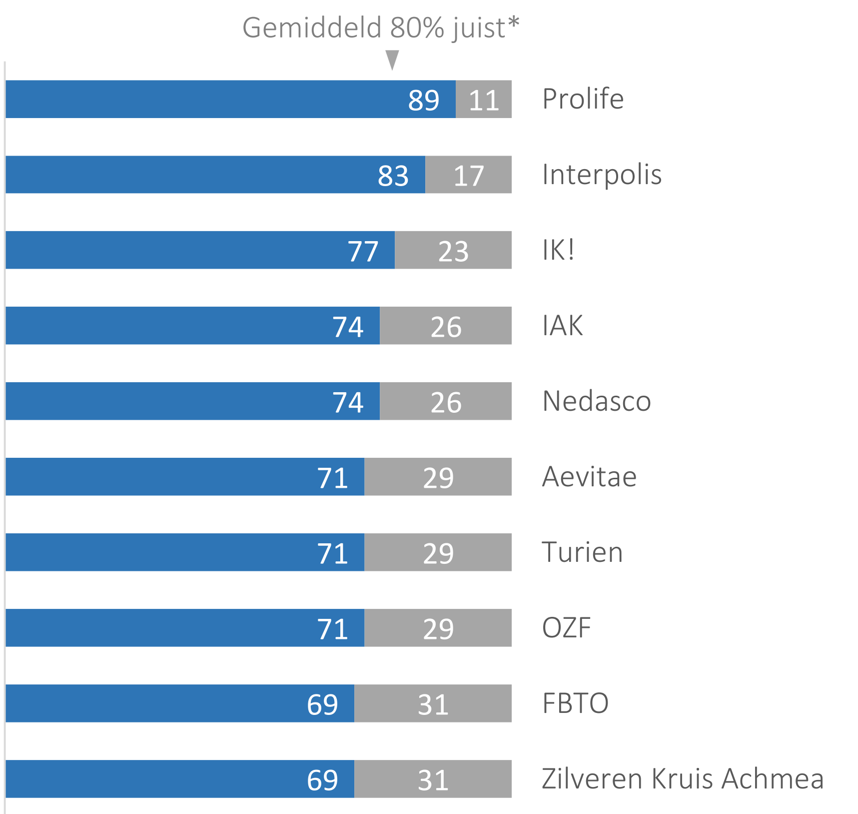


van alle gevraagde informatie is juist

350 calls

onder 10 labels van Achmea

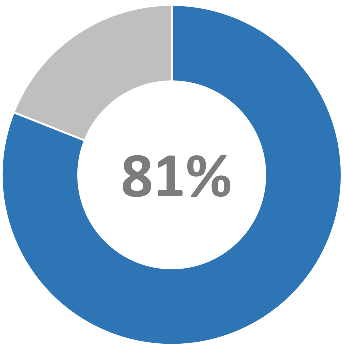
Juist gegeven informatie per label (%)



*Het gemiddelde geeft het percentage juist gegeven antwoorden door *alle* zorgverzekeraars en labels

Telefonische informatieverstrekking van labels van ASR

Onderzoek onder zorgverzekeraars – november 2015

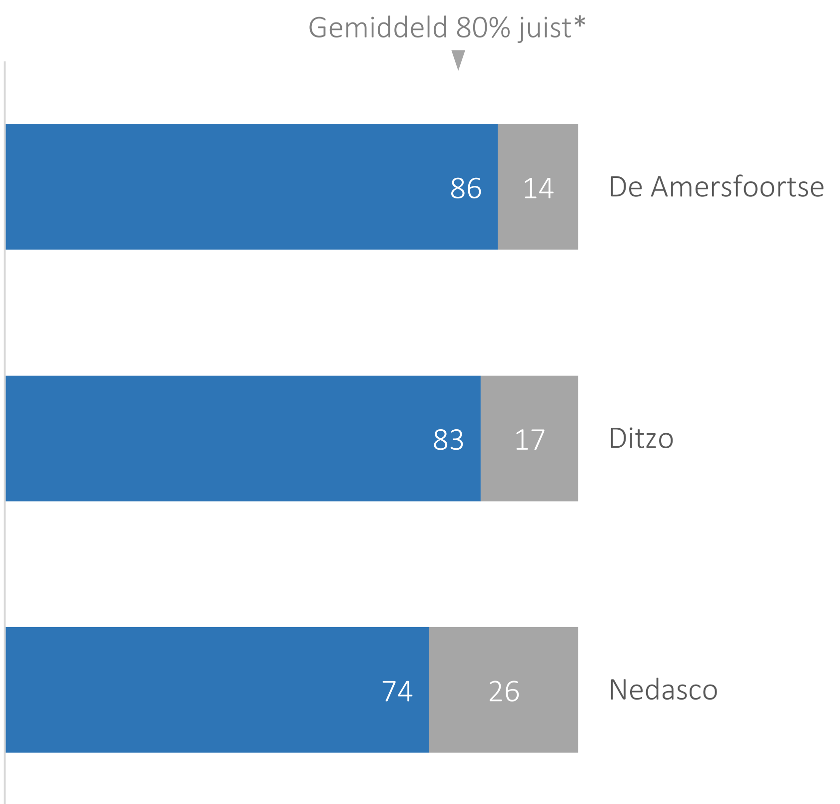


van alle gevraagde informatie is juist

105 calls

onder 3 labels van ASR

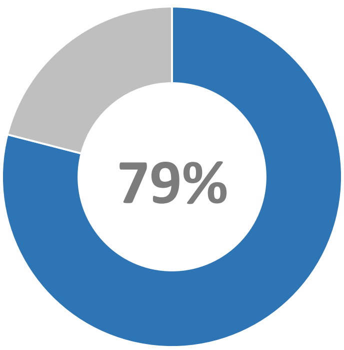
Juist gegeven informatie per label (%)



*Het gemiddelde geeft het percentage juist gegeven antwoorden door *alle* zorgverzekeraars en labels

Telefonische informatieverstrekking van labels van CZ

Onderzoek onder zorgverzekeraars – november 2015

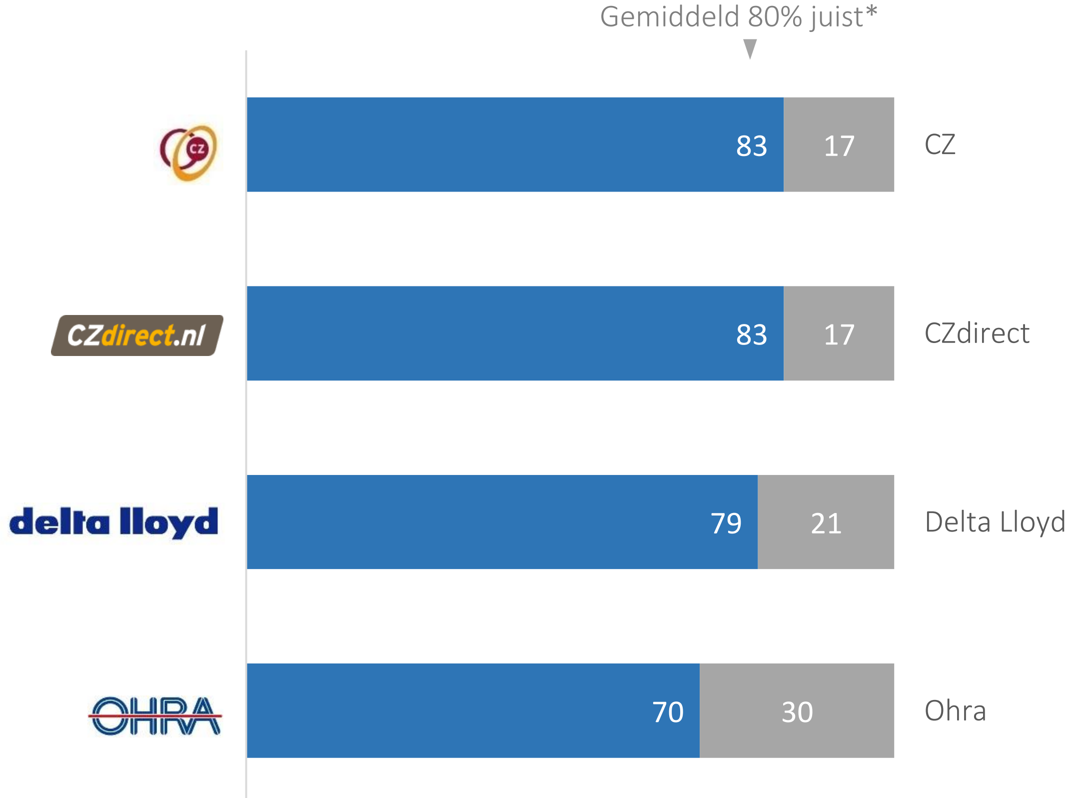


van alle gevraagde informatie is juist

137 calls

onder 4 labels van CZ

Juist gegeven informatie per label (%)



*Het gemiddelde geeft het percentage juist gegeven antwoorden door *alle* zorgverzekeraars en labels

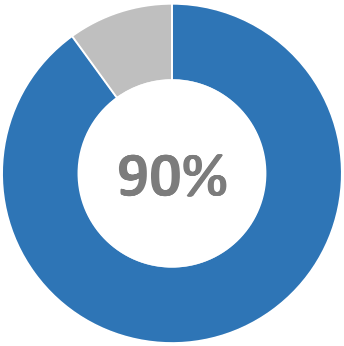
TNS

Nederlandse Zorgautoriteit

Telefonische informatieverstrekking van labels van De Friesland

DE FRIESLAND ZORGVERZEKERAAR

Onderzoek onder zorgverzekeraars – november 2015

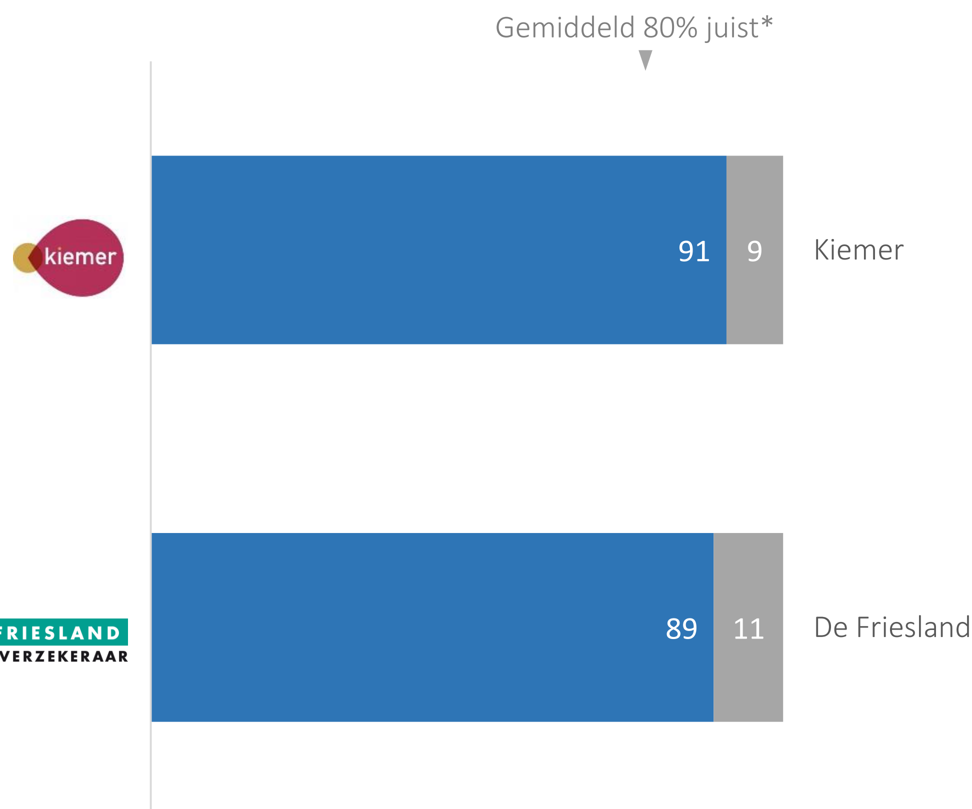


van alle gevraagde informatie is juist

70 calls

onder 2 labels van De Friesland

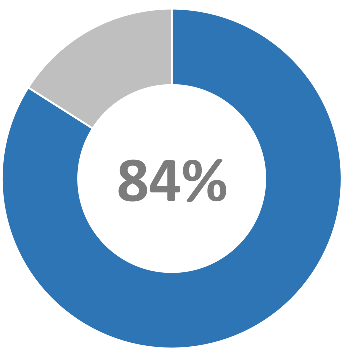
Juist gegeven informatie per label (%)



*Het gemiddelde geeft het percentage juist gegeven antwoorden door *alle* zorgverzekeraars en labels

Telefonische informatieverstrekking van labels van DSW

Onderzoek onder zorgverzekeraars – november 2015

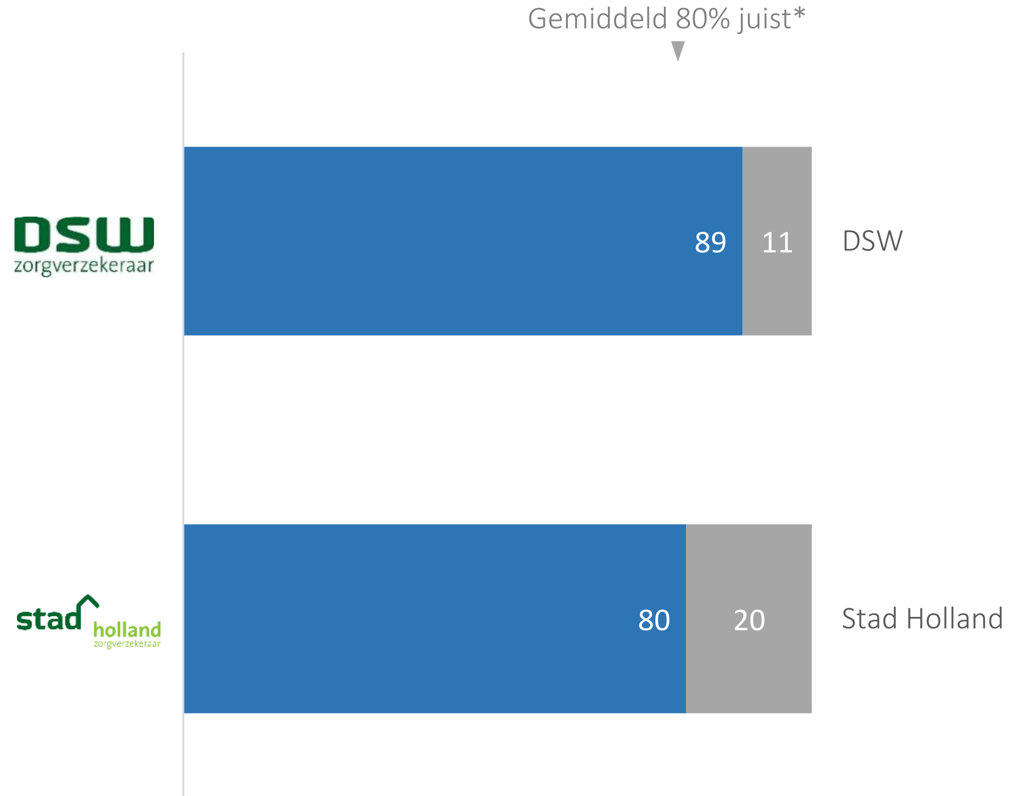


van alle gevraagde informatie is juist

70 calls

onder 2 labels van DSW

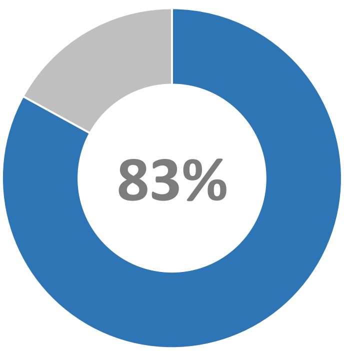
Juist gegeven informatie per label (%)



*Het gemiddelde geeft het percentage juist gegeven antwoorden door *alle* zorgverzekeraars en labels

Telefonische informatieverstrekking van labels van Eno

Onderzoek onder zorgverzekeraars – november 2015



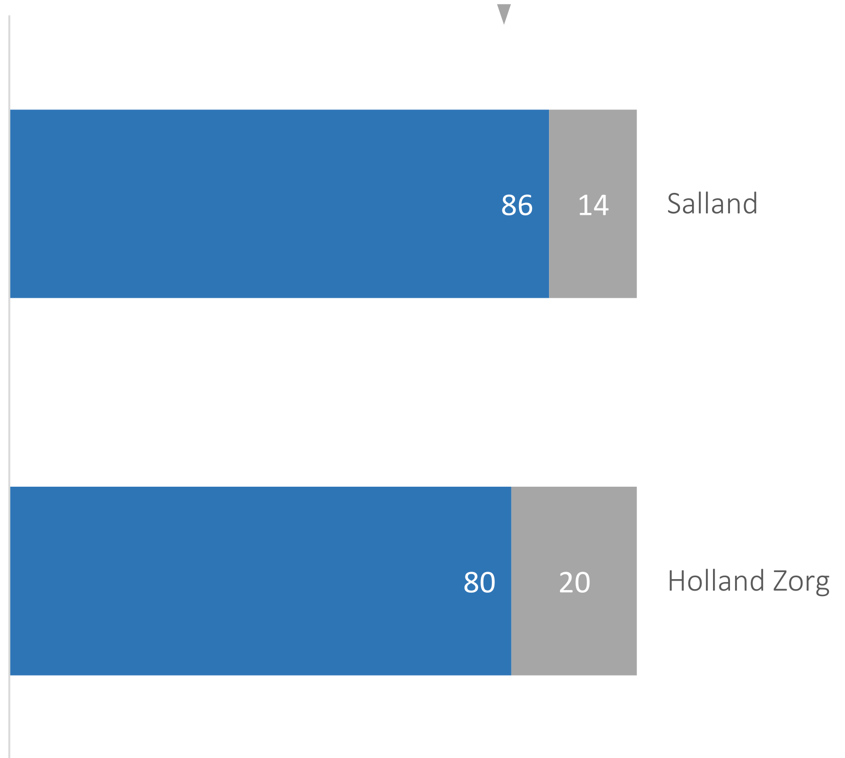
van alle gevraagde informatie is juist

70 calls

onder 2 labels van Eno

Juist gegeven informatie per label (%)

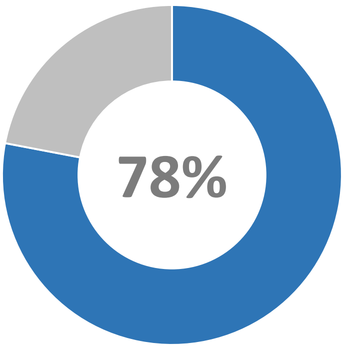
Gemiddeld 80% juist*



*Het gemiddelde geeft het percentage juist gegeven antwoorden door *alle* zorgverzekeraars en labels

Telefonische informatieverstrekking van labels van Menzis

Onderzoek onder zorgverzekeraars – november 2015

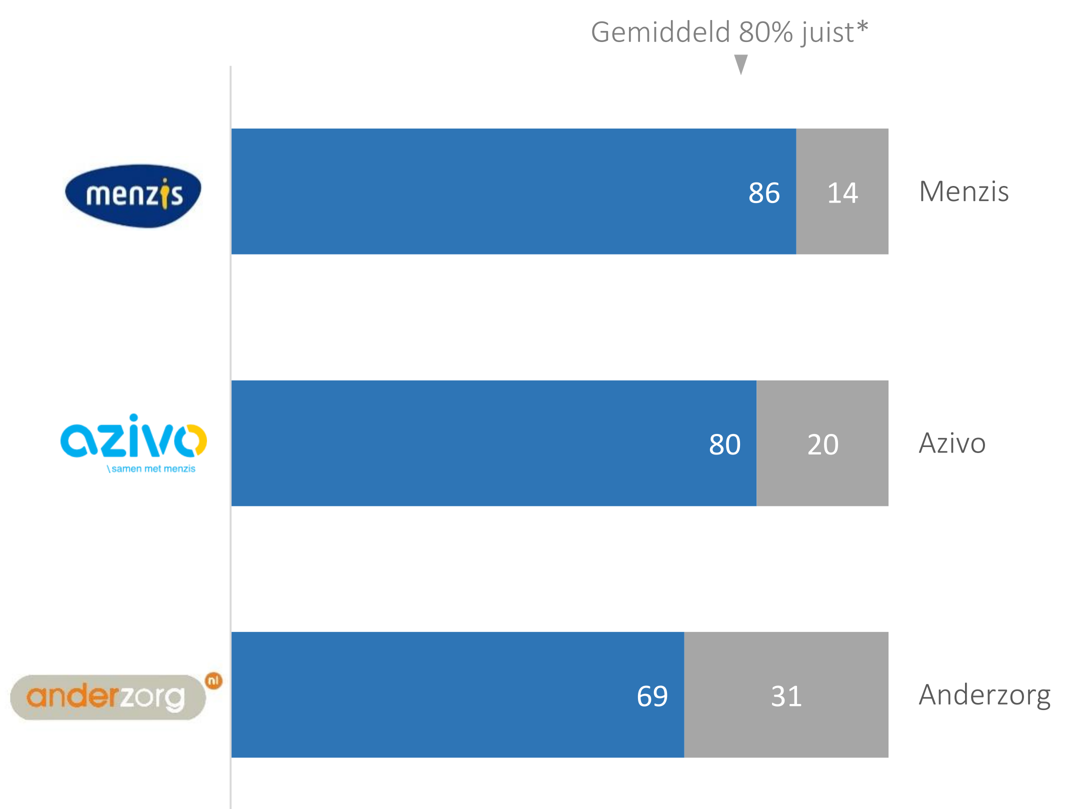


van alle gevraagde informatie is juist

105 calls

onder 3 labels van Menzis

Juist gegeven informatie per label (%)

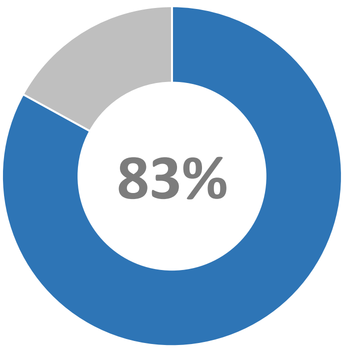


*Het gemiddelde geeft het percentage juist gegeven antwoorden door *alle* zorgverzekeraars en labels

Telefonische informatieverstrekking van labels van ONVZ

ONVZ zorgverzekeraar

Onderzoek onder zorgverzekeraars – november 2015

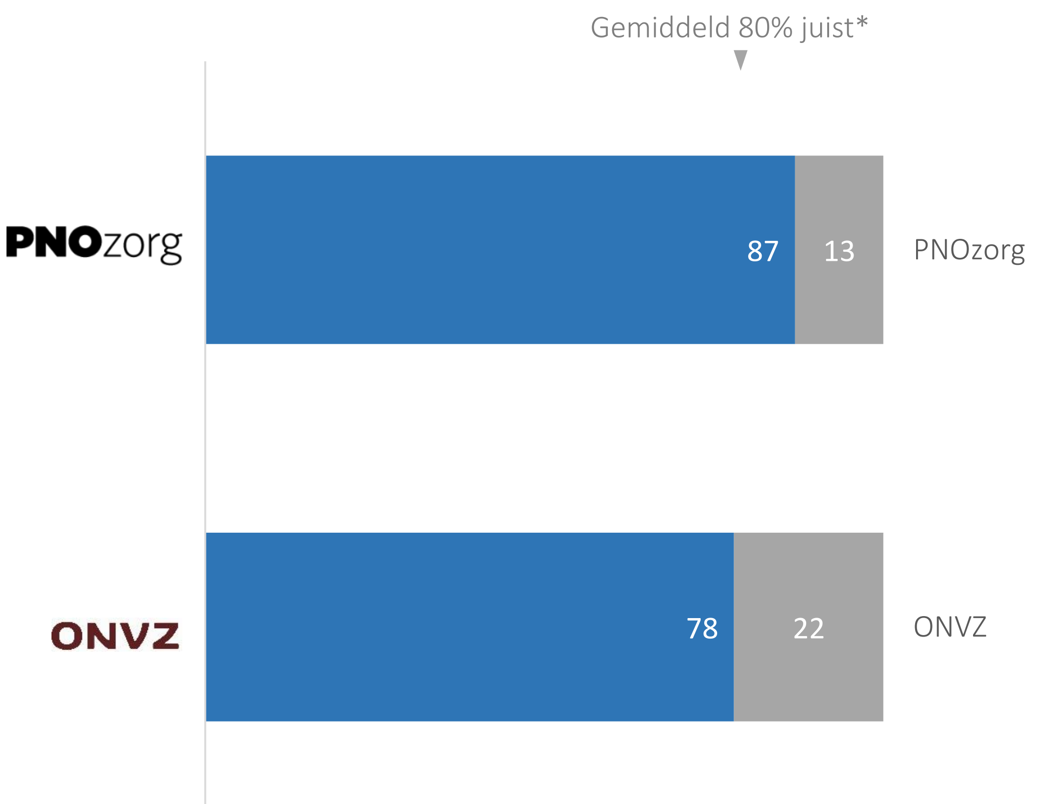


van alle gevraagde informatie is juist

64 calls

onder 2 labels van ONVZ

Juist gegeven informatie per label (%)



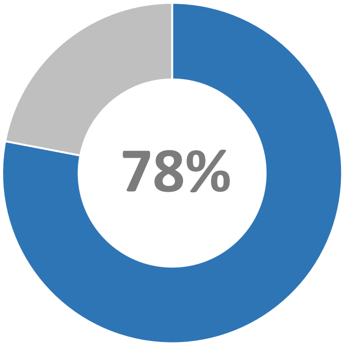
*Het gemiddelde geeft het percentage juist gegeven antwoorden door *alle* zorgverzekeraars en labels

TNS

Nederlandse Zorgautoriteit

Telefonische informatieverstrekking van labels van VGZ

Onderzoek onder zorgverzekeraars – november 2015



van alle gevraagde informatie is juist

628 calls

onder 18 labels van VGZ

Juist gegeven informatie per label (%)

Gemiddeld 80% juist*

Label	Juist	Onjuist
Besured	89	11
Bewuzt	83	17
IZZ	83	17
Promovendum	83	17
18nu	80	20
De Goudse	80	20
IZA	80	20
IZA Gezond Samen	80	20
National Academic	80	20

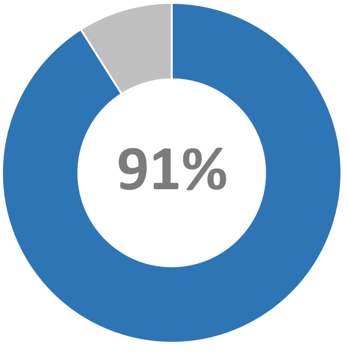
Gemiddeld 80% juist*

Label	Juist	Onjuist
UMC Zorgverzekering	80	20
VGZ	80	20
IAK	74	26
Nedasco	74	26
Aevitae	71	29
Turien	71	29
ZEKUR	71	29
IZA Cura	70	30
Univé	69	31

*Het gemiddelde geeft het percentage juist gegeven antwoorden door *alle* zorgverzekeraars en labels

Telefonische informatieverstrekking van labels van Zorg en Zekerheid

Onderzoek onder zorgverzekeraars – november 2015

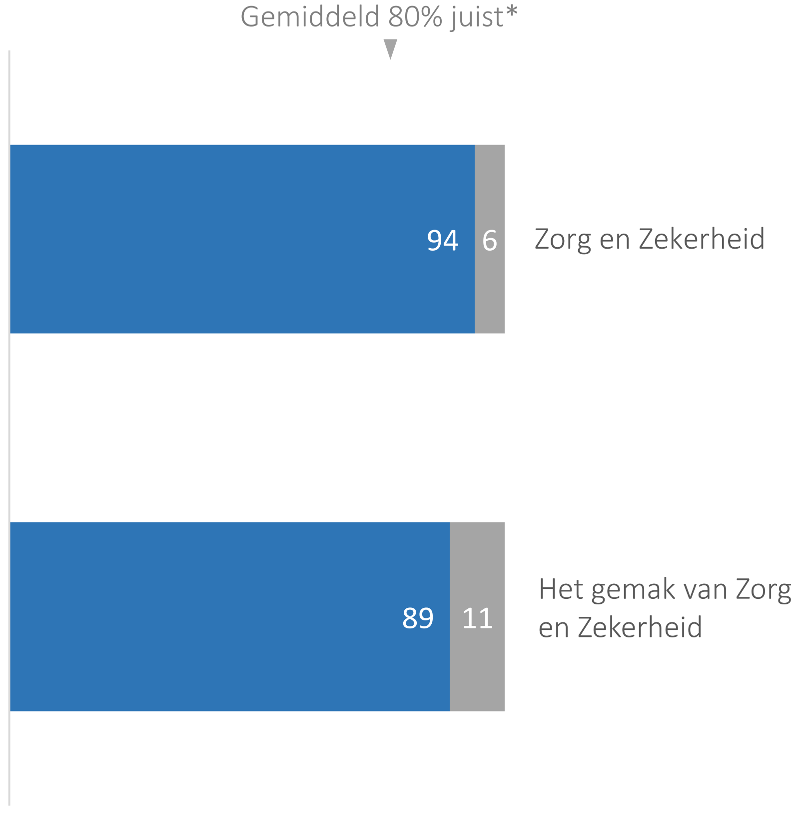


van alle gevraagde informatie is juist

70 calls

onder 2 labels van Zorg en Zekerheid

Juist gegeven informatie per label (%)



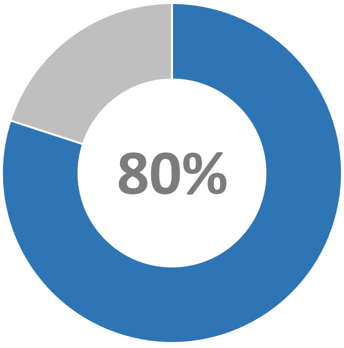
*Het gemiddelde geeft het percentage juist gegeven antwoorden door *alle* zorgverzekeraars en labels

Scores van alle zorgverzekeraars op de cases



Scores van alle zorgverzekeraars op de cases

Onderzoek onder zorgverzekeraars – november 2015

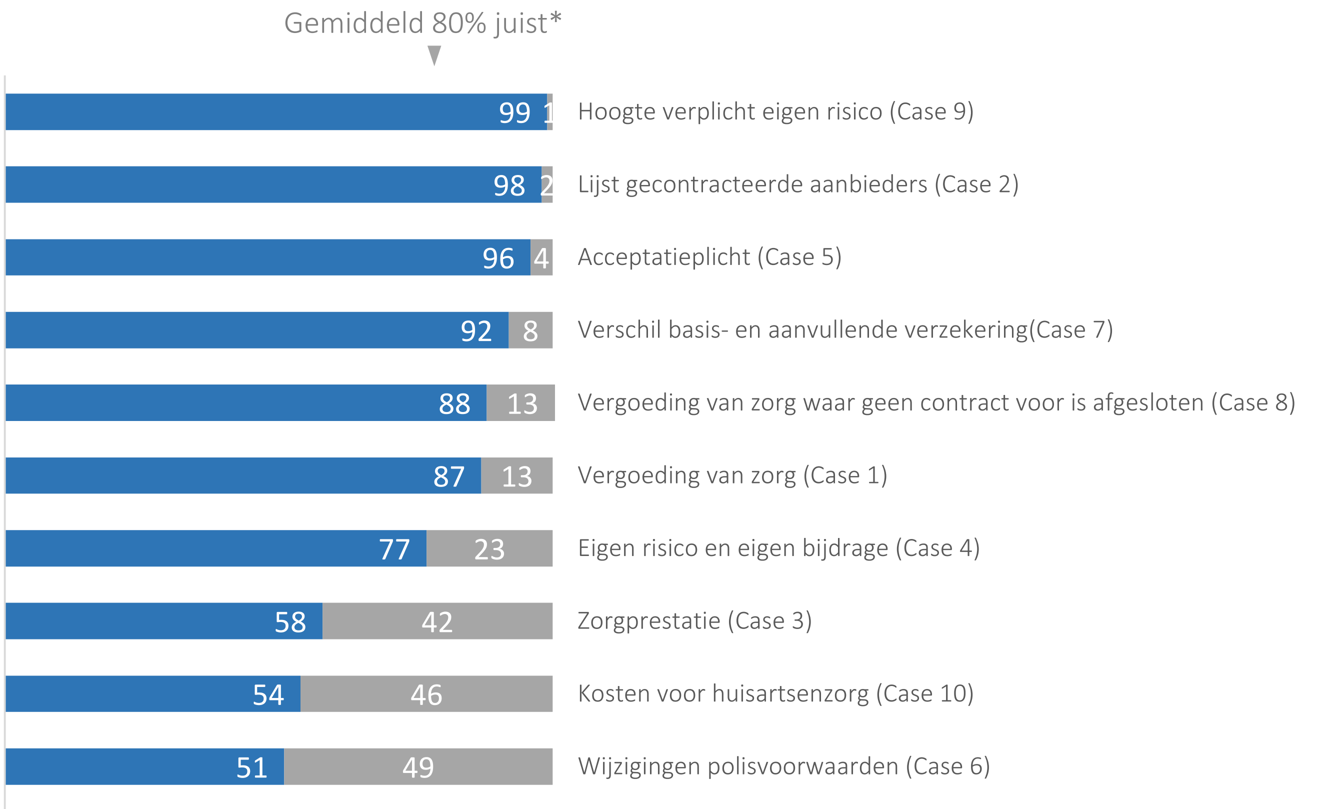


van alle gevraagde informatie op verschillende cases is juist

10 cases

met veel voorkomende vragen uit de praktijk

Juist gegeven informatie per case (%)



*Het gemiddelde geeft het percentage juist gegeven antwoorden door *alle* zorgverzekeraars en labels

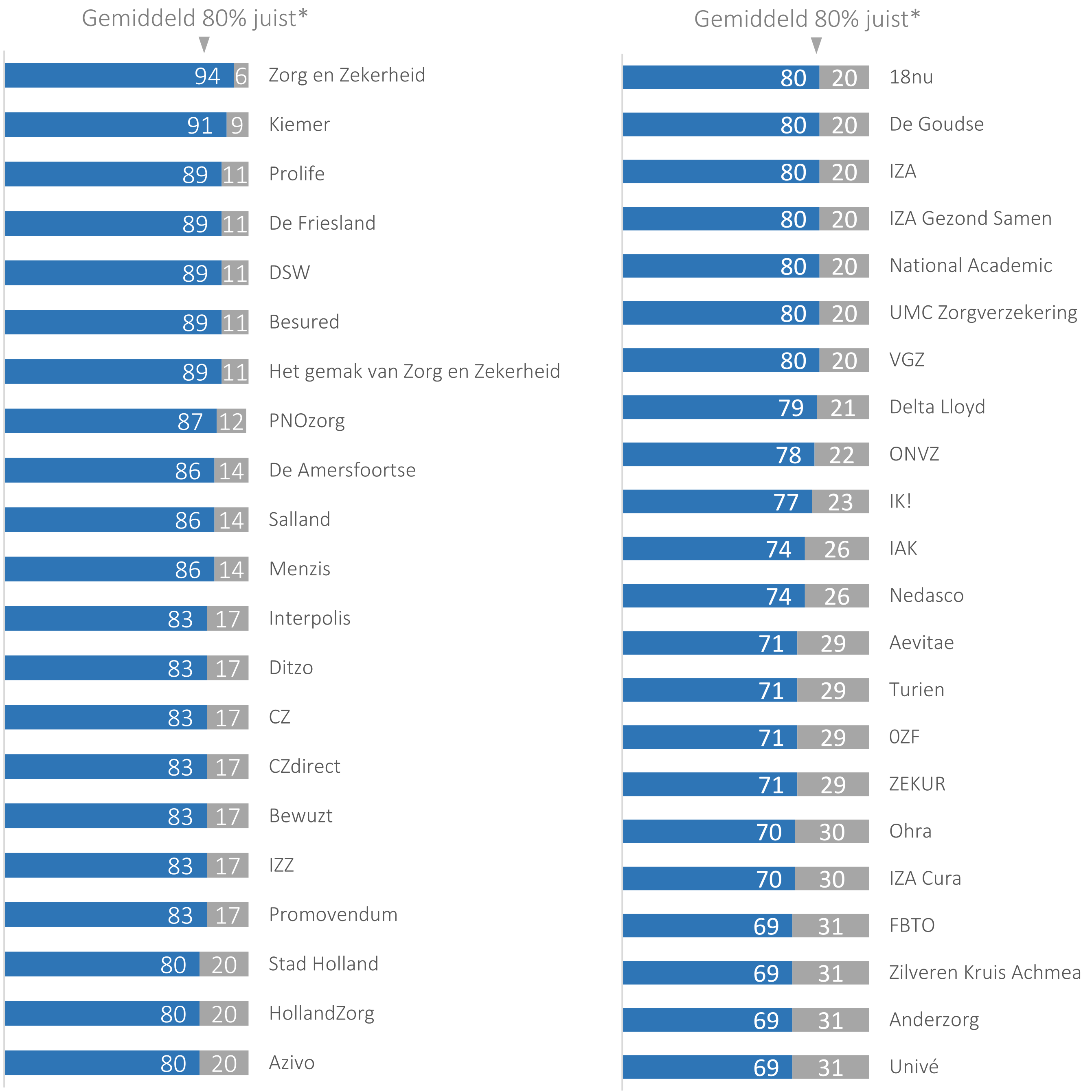
Scores van alle labels individueel



Totaal scores van telefonische informatieverstrekking van alle labels individueel

Onderzoek onder zorgverzekeraars – november 2015

Juist gegeven informatie per label (%)



*Het gemiddelde geeft het percentage juist gegeven antwoorden door *alle* zorgverzekeraars en labels

Bijlagen



Overzicht geselecteerde zorgverzekeraars en labels*

Zorgverzekeraar	Label
Achmea	Aevitae, FBTO, IAK, IK!, Interpolis, Nedasco, 0ZF, Prolife, Zilveren Kruis Achmea, Turien
ASR	De Amersfoortse, Ditzo, Nedasco
CZ	CZ, CZdirect, Delta Lloyd, Ohra
De Friesland	De Friesland, Kiemer
DSW	DSW, Stad Holland
Eno	HollandZorg, Salland
Menzis	Anderzorg, Azivo, Menzis
ONVZ	ONVZ, PNOzorg
VGZ	18nu, Aevitae, Besured, Bewuzt, De Goudse, IAK, IZA, IZA Cura, IZA Gezond Samen, IZZ, National Academic, Nedasco, Promovendum, Turien, Univé, UMC Zorgverzekering, VGZ, ZEKUR
Zorg en Zekerheid	Het gemak van Zorg en Zekerheid, Zorg en Zekerheid

*BeterDichtbij en Energiek stoppen per 1 januari 2016 met het aanbieden van zorgverkeringen. Daarom zijn beide labels uitgesloten van het onderzoek.
*Er zijn een aantal partijen/ labels dat zorgverzekeringen namens verschillende verzekeraars aanbiedt. Bij de resultaten die per zorgverzekeraar worden weergegeven, zijn de labels Aevitae, IAK en Turien bij zowel Achmea als VGZ meegerekend en het label Nedasco bij Achmea, ASR en VGZ.

Overzicht cases

- Case 1: Vergoeding van zorg
- Case 2: Lijst gecontracteerde aanbieders
- Case 3: Zorgprestatie
- Case 4: Eigen risico en eigen bijdrage
- Case 5: Acceptatieplicht
- Case 6: Wijzigingen polisvoorwaarden
- Case 7: Verschil basis- en aanvullende verzekering
- Case 8: Vergoeding van zorg waar geen contract voor is afgesloten
- Case 9: Hoogte verplicht eigen risico
- Case 10: Kosten voor huisartsenzorg